



Klachtenprocedure

Inleiding

IVV Asset Management BV hecht veel waarde aan transparantie en een zorgvuldige afhandeling van klachten. Onze klachtenprocedure is ontworpen om klachten op een efficiënte manier af te handelen en om te waarborgen dat belanghebbenden zonder angst voor vergelding een klacht kunnen indienen.

Definities

Klacht: een uiting van ontevredenheid aan IVV Asset Management BV door een natuurlijke persoon of een rechtspersoon met betrekking tot de verlening van vermogensbeheer services door IVV Asset Management BV.

Klachtenbeheersfunctie: degene die binnen de organisatie van IVV Asset Management BV verantwoordelijk is voor het onderzoeken van binnenkomende klachten en het vaststellen en beperken van eventuele belangenconflicten.

Klager: een (potentiële) cliënt van IVV Asset Management BV die bij IVV Asset Management BV een klacht heeft ingediend.

Klacht indienen

Klachten kunnen op de volgende manieren worden ingediend:

- Via ons **online contactformulier** op de website: <https://www.ivv-vermogensopbouw.nl/contact>
- Per e-mail: support@ivv-vermogensopbouw.nl
- Schriftelijk: Noordzee 10B - 1e verdieping, 3144 DB Maassluis
- Telefonisch: 010-5929570

Na ontvangst krijgt de klager binnen **twee weken** een bevestiging van ontvangst.

Klachtenadministratie

IVV Asset Management BV administreert de klacht in haar klachtenadministratie. In dat kader hebben we ten minste de volgende gegevens van u nodig:

- De naam en het adres van de klager;
- De klacht, met daarbij behorende dagtekening van ontvangst;
- Bent u een bestaande klant van IVV? (Ja/Nee)
- Een omschrijving van de klacht;
- Een beschrijving van de wijze waarop zij de klacht heeft behandeld;
- Eventuele relevante documentatie en bijlage

IVV Asset Management BV bewaart de gegevens gedurende een periode van ten minste een jaar nadat de klacht door IVV Asset Management BV is afgehandeld.

De klachtenadministratie wordt digitaal bewaard in een beveiligd elektronisch dossier.

Beoordeling en afhandeling

1. De klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister.
2. De klachtenbeheersfunctie onderzoekt de klacht en verzamelt relevante informatie.
3. De klager ontvangt binnen **zes weken** een inhoudelijke reactie. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld.
4. Wanneer de klager in redelijkheid om aanvullende informatie wordt verzocht, wordt de termijn verlengt met de termijn waarop de klager de informatie aan IVV Asset Management BV verstrekt.
5. Indien IVV niet in staat is binnen de verwachte termijn te reageren, zal IVV Asset Management BV de klager op de hoogte stellen van de oorzaken van de vertraging en aangeven wanneer het onderzoek waarschijnlijk zal zijn afgerond.
6. Bij (gedeeltelijke) afwijzing ontvangt de klager een **gemotiveerde uitleg** en wordt gewezen op de mogelijkheid om zich tot Kifid te wenden.

Bescherming tegen vergelding

IVV garandeert dat klagers **geen nadelige gevolgen** ondervinden van het indienen van een klacht. Wij behandelen klachten **vertrouwelijk** en waarborgen de privacy van de klager.